

Jurnal Psiko-Edukasi, Oktober 2016, (113-124)  
ISSN: 1412-9310

Vol. 14, 2016

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DIVISI *QUALITY CONTROL* PT S.H. INDONESIA

LOURENTINAVIOLITA

Guru BK SMA Paskalis Jakarta

(Email: lourentina.violita@yahoo.com)

### Abstrak

Komunikasi interpersonal adalah suatu respon atau tanggapan terhadap interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui sarana media secara langsung untuk menyampaikan suatu pesan dan tujuan. Ciri yang harus diperhatikan dalam menentukan efektivitas suatu komunikasi interpersonal yang baik yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesamaan antar rekan kerja dan atasan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan diketahui bahwa komunikasi interpersonal karyawan divisi *Quality Control* PT SHI terdapat pada klasifikasi tinggi.

**Kata kunci: komunikasi, interpersonal**

### Abstract

Interpersonal communication is a response or responses to interactions made by two or more persons by means of the media as well as to directly convey a single message or purpose. Characteristics that must be considered in determining the effectiveness of a good interpersonal communication is openness, empathy, support, positive sense, and the similarity among colleagues and leadership. This research is descriptive in nature. Based on the overall analysis, it was found that interpersonal communication division employees Quality Control PT SHI were at a high classification.

**Key words: communication, interpersonal**

---

## PENDAHULUAN

Manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, dalam kehidupan sehari-hari manusia pasti memerlukan orang lain untuk dapat berkomunikasi dan menyelesaikan segala permasalahan yang menghambat kehidupannya. Manusia memerlukan komunikasi untuk dapat berhubungan dengan manusia lainnya, karena

komunikasi merupakan keharusan atau kewajiban bagi manusia, sebab dengan adanya komunikasi maka kebutuhan manusia akan terpenuhi. Melalui komunikasi yang baik manusia dapat berinteraksi dengan baik kepada sesama. Komunikasi juga dapat membantu perkembangan intelektual dan sosial manusia, karena dengan adanya komunikasi dengan orang lain maka akan menambah banyak pengetahuan dan ilmu yang kita dapat serta terjalin

juga relasi sosial yang baik dengan orang lain.

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu dari kata *communicare*, yang berarti sama. Apabila kita mengadakan komunikasi dengan pihak lain, maka kita harus menentukan terlebih dahulu suatu sasaran sebagai dasar untuk memperoleh pengertian yang sama. Komunikasi merupakan suatu cara untuk memenuhi keingintahuan manusia. Individu tertarik pada perkembangan-perkembangan yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka dengan hanya melalui saluran-saluran terbuka dan formal saja, organisasi tidaklah mungkin dapat memenuhi perasaan ingin tahu dari para anggotanya (Wursanto, 1987).

Menurut Burgon & Huffner (2002) komunikasi interpersonal atau yang biasa disebut komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang dilakukan kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik, baik secara langsung (*face to face*) maupun dengan media. Manusia memerlukan komunikasi interpersonal antar manusia lainnya untuk mendapatkan respon atau umpan balik dari komunikasi yang terjalin. Komunikasi interpersonal sangat penting karena merupakan efektivitas suatu komunikasi yang baik.

Dunia kerja menuntut individu dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik kepada rekan kerja maupun atasannya. Hal ini merupakan tuntutan yang harus dapat dipenuhi oleh individu tersebut dalam menjalankan pekerjaannya. Jika individu dengan rekan kerja dan atasan tidak dapat berkomunikasi dengan baik maka individu diduga akan merasa tidak nyaman dengan keadaan tersebut. Jika individu dengan rekan kerja dan atasan dapat berkomunikasi dengan baik maka individu akan merasa nyaman dengan keadaan tersebut. Ketika individu merasa nyaman berada dalam suatu perusahaan karena adanya

komunikasi yang baik, maka pekerjaan akan dengan mudah dapat diselesaikan dengan baik.

Adanya komunikasi interpersonal yang baik antara rekan kerja dan atasan maka akan membantu individu menyelesaikan pekerjaannya, karena dengan adanya komunikasi yang baik maka interaksi antar sesama akan terjalin dengan mudah. Suatu kasus di sebuah perusahaan X yang bergerak di bidang jasa ada seorang individu yang memiliki loyalitas yang baik dengan perusahaan karena individu merasa nyaman dengan rekan kerja dan atasannya yang dapat berinteraksi dengan baik. Hal ini karena individu memiliki komunikasi interpersonal yang baik dengan rekan kerja dan atasannya. Individu tersebut mampu berkomunikasi dengan rekan kerja dan atasan serta dapat menerima umpan balik yang baik juga dari rekan kerja dan atasannya, hal ini menyebabkan individu mau bertahan di perusahaan tersebut meskipun gaji yang didapatkan kurang sebanding dengan masa kerjanya. Individu merasa nyaman dalam bekerja karena memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan sehingga individu tetap bertahan di perusahaan tersebut. Ketika komunikasi yang terjalin dengan rekan kerja dan atasan tidak berjalan lancar individu cenderung merasa malas untuk bekerja.

Kasus lain juga terjadi di sebuah bank di daerah Jakarta Pusat, ada sebagian individu yang merasa puas dengan pekerjaannya ketika individu tersebut selalu dapat berkomunikasi dengan rekan kerja maupun atasannya. Individu tersebut merasa bahwa pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik dan cepat berkat adanya komunikasi yang terjalin baik dengan rekan kerja dan atasannya. Namun, ada sebagian individu lainnya di Bank tersebut yang merasa pekerjaannya terganggu dan tidak dapat diselesaikan dengan baik jika individu tersebut bekerja dengan melakukan komunikasi

dengan rekan kerja dan atasan, individu tersebut lebih memilih bekerja secara individual karena menurutnya bekerja secara individual membuat pekerjaannya dapat terselesaikan dengan baik dan sempurna. Mengerjakan pekerjaan secara individual membuat individu bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya karena individu tersebut merasa lebih dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik jika tanpa diganggu oleh individu lain atau berkomunikasi dengan individu lainnya.

Permasalahan yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan divisi *Quality Control* PT Shin Heung Indonesia?; (2) Bagaimana cara memiliki komunikasi interpersonal yang baik?; (3) Apakah dampaknya jika karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang baik?; (4) Apakah dampaknya jika karyawan tidak memiliki komunikasi interpersonal yang baik?. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk *Manager Quality Control* karena dapat memberikan informasi dan dapat menjadi masukan bagi *Manager Quality Control* PT Shin Heung Indonesia untuk mengetahui tentang pentingnya komunikasi interpersonal karyawan divisi *Quality Control*. Bagi Kaprodi Bimbingan dan Konseling karena penelitian ini dapat memberikan informasi dan memberikan inspirasi kepada Kepala Program Studi Bimbingan dan Konseling mengenai pengembangan mata kuliah peminatan non pendidikan yang berorientasi pada dunia kerja. Bagi Mahasiswa Bimbingan dan Konseling hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi mahasiswa-mahasiswi yang mengambil peminatan non pendidikan dan ingin mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## KAJIAN TEORETIS

Komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang ditanggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi. Secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat nonverbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dan gerak tubuh (Johnson dalam Supratiknya, 1995).

Menurut Pareek (1984) pengertian komunikasi interpersonal ialah pemberian pesan-pesan yang berorientasikan tujuan antara dua orang atau lebih melalui suatu medium atau media. Pengiriman dan pemberian pesan berorientasikan tujuan melalui medium atau media, dari seseorang kepada orang lain yang menerima pesan tersebut. Pesan dalam komunikasi antar pribadi merupakan unsur primer. Pembicaraan/percakapan merupakan bentuk komunikasi antar pribadi yang tidak bermedia. Hal itu harus mengandung unsur-unsur yang bermakna seperti lambang, hal yang dilambangkan (rujukan), dan interpretasi yang menceritakan lambang yang bermakna.

Menurut Djatmiko (2011) setiap aktivitas yang dilakukan oleh makhluk hidup pasti memiliki tujuan. Salah satu dari aktivitas tersebut ialah

komunikasi. Setiap makhluk yang berkomunikasi memiliki tujuan tertentu. Tujuan dari komunikasi ialah perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*) dan perubahan sosial (*social change*).

Menurut Bovee dan Thil (dalam Purwanto, 1996) proses komunikasi dapat dibagi menjadi lima tahap, yaitu: (1) Pengirim mempunyai suatu ide. Ide dapat diperoleh dari berbagai sumber yang terbentang luas di hadapan seseorang. Dunia ini penuh dengan berbagai macam informasi, baik yang dapat dilihat, didengar, dicium maupun diraba. Ide-ide yang ada di dalam benak seseorang Ide berubah menjadi pesan Pemindahan pesan Penerima mendapat pesan Penerima beraksi dan kirim umpan balik Pengirim mempunyai ide disaring dan disusun dalam suatu peta mental yang terdapat dalam jaringan otak, yang merupakan gambaran persepsi seseorang terhadap kenyataan; (2) Mengubah ide menjadi suatu pesan. Pada suatu proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna. Agar ide dapat diterima dan dimengerti secara sempurna, pengirim harus memperhatikan beberapa hal yaitu, subjek (apa yang ingin disampaikan), maksud (tujuan), *audience*, gaya personal, dan latar belakang budaya; (3) Pemindahan pesan. Setelah mengubah ide-ide ke dalam suatu pesan, tahap berikutnya adalah memindahkan atau menyampaikan pesan melalui berbagai saluran yang ada kepada penerima pesan. Saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan terkadang relatif pendek, namun ada juga yang cukup panjang. Panjang pendeknya saluran komunikasi yang digunakan akan berpengaruh terhadap efektifitas penyampaian pesan. Bila menyampaikan pesan-pesan yang panjang dan kompleks secara lisan dengan menggunakan saluran komunikasi

yang panjang, pesan-pesan tersebut bisa jadi berkurang atau bahkan bertentangan dengan aslinya; (4) Penerima menerima suatu pesan. Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi, bila pengirim mengirimkan suatu pesan dan penerima menerima pesan tersebut. Jika seseorang menerima sepucuk surat, komunikasi baru akan terjalin bila penerima surat telah membaca dan memahami isinya. Jika seseorang menyampaikan pidato di hadapan umum, para pendengar sebagai *audience* harus dapat mendengar apa yang dikatakan dan memahami pesan-pesan yang disampaikan. Jadi, suatu pesan yang disampaikan harus dapat dimengerti dan tersimpan di dalam pikiran si penerima pesan. Lagi pula, suatu pesan baru ditafsirkan secara benar bila penerima pesan telah memahami isi pesan sebagaimana yang dimaksud oleh pemberi atau pengirimnya; (5) Penerima memberi tanggapan dan umpan balik ke pengirim. Umpan balik (*feedback*) adalah penghubung akhir dalam suatu mata rantai komunikasi. Umpan balik merupakan tanggapan penerima pesan yang memungkinkan pengirim untuk menilai efektifitas suatu pesan. Setelah menerima pesan, penerima akan memberi tanggapan dengan cara tertentu dan memberi sinyal terhadap pengirim pesan. Sinyal yang diberikan oleh penerima pesan dapat saja berbentuk suatu senyuman, komentar sekilas (singkat), anggukan sebagai membenaran atau pesan secara tertulis.

Menurut Djatmiko (2011) teknik komunikasi dapat digunakan oleh komunikator dan dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu: (1) Komunikasi informatif (*informative communication*) adalah jenis komunikasi yang di dalamnya bertujuan memberikan informasi atau penjelasan tentang sesuatu hal. Isi informasi itu sendiri bisa bersifat pemaparan pandangan. Ada tiga hal yang harus diperhatikan agar komunikasi informatif

berhasil yaitu menarik perhatian, mengusahakan agar komunikan bersedia menerima isi pesan dan bersedia menyimpan isi pesan; (2) Komunikasi persuasif (*persuasive communication*) adalah sebuah bentuk komunikasi yang bertujuan mempengaruhi seseorang agar mau melakukan apa yang diinginkan oleh komunikator. Bentuk komunikasi ini bisa kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya komunikasi yang terjadi dalam ceramah, konsultasi, pidato, dll; (3) Komunikasi instruktif/koersif (*instructive/coercive communication*) adalah mengajak komunikan untuk bertindak sesuai dengan isi pesan komunikator. Setelah itu komunikan diberi pandangan-pandangan baru dengan tujuan bertindak sesuai dengan yang dikehendaki komunikator; (4) Hubungan manusiawi (*human relation*) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan. Hubungan manusiawi dapat dilakukan di rumah, di jalan, di dalam kendaraan umum (misalnya di bis kota atau angkutan kota).

Menurut Rogers (dalam Arifin, 1999) ciri-ciri komunikasi antar pribadi, yaitu arus pesan cenderung dua arah, konteks komunikasinya tatap muka, tingkat umpan balik yang terjadi tinggi, kemampuan mengatasi tingkat selektivitas tinggi, kecepatan jangkauan terhadap *audience* yang besar relatif lambat, efek yang mungkin terjadi ialah perubahan sikap. Menurut Liliweri dalam Tina (2005) Ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu Komunikasi interpersonal melibatkan perilaku verbal dan non verbal, komunikasi interpersonal melibatkan perilaku yang spontan, *scripted* dan *contrived*, komunikasi interpersonal sebagai suatu proses yang berkembang, komunikasi interpersonal harus menghasilkan umpan balik, mempunyai interaksi dan koherensi, komunikasi interpersonal diatur dengan tata aturan yang bersifat intrinsik dan

ekstrinsik, komunikasi interpersonal menunjukkan adanya suatu tindakan, dan komunikasi interpersonal merupakan persuasi antar manusia.

Menurut Budhiman (2009) komunikasi menjadi efektif jika keterbukaan di antara manajer puncak dengan karyawan pelaksana terjaga dengan baik. Demikian juga sebaliknya, dari karyawan pelaksana kepada manajer puncak. Untuk mendorong agar seluruh karyawan berkontribusi untuk menyumbangkan ide dan gagasannya maka hendaknya arah komunikasi mengalir. Tiga arah komunikasi yaitu : (1) Komunikasi vertikal ke bawah dan keatas. Arah komunikasi vertikal ke bawah adalah informasi yang mengalir dari jabatan yang lebih tinggi kepada mereka yang lebih rendah atau kepada bawahan. Komunikasi vertikal ke bawah antara lain adalah berupa informasi perintah, penugasan, pengarahan dan evaluasi. Komunikasi vertikal ke atas dalam sebuah organisasi berarti informasi mengalir dari bawah ke tingkat yang lebih tinggi. Informasi dari bawah ke atasan antara lain mengenai pekerjaan, prestasi kerja, kemajuan, rencana kerja untuk waktu mendatang, penjelasan persoalan kerja yang belum dipecahkan, pengungkapan pikiran, dan perasaan; (2) Komunikasi horizontal merupakan aliran komunikasi yang terjalin antara anggota-anggota organisasi yang menduduki posisi yang sama tingkat otoritasnya. Misalnya antara manajer dengan manajer dan karyawan bagian keuangan dengan karyawan bagian produksi. Tujuan dari komunikasi horizontal ialah mengkoordinasi penugasan kerja dan menginformasi mengenai rencana kegiatan kerja; (3) Komunikasi diagonal merupakan aliran komunikasi dari orang-orang yang memiliki hirarki yang berbeda dan tidak memiliki hubungan wewenang secara langsung. Organisasi berskala besar biasanya memiliki karyawan yang berkeinginan berbagi informasi dengan melewati

batas-batas fungsional kepada individu yang tidak menduduki posisi atasan atau bawahan. Hal tersebut terjadi karena adanya saling ketergantungan antar bagian atau antar divisi yang ada dalam suatu organisasi tersebut.

Menurut Devito (2009) efektivitas komunikasi interpersonal memiliki beberapa ciri yang harus diperhatikan, yaitu: (1) Keterbukaan, yaitu adanya kemauan untuk membuka diri, menyatakan tentang keadaan dirinya sendiri yang tadinya tetap disembunyikan yang berhubungan dengan komunikasi pada waktu itu serta keterbukaan dalam memberikan tanggapan secara spontan dan tanpa dalih terhadap komunikasi dan umpan balik orang lain; (2) Empati, sebagai suatu perasaan individu yang merasa sama seperti yang dirasakan orang lain (menempatkan diri pada posisi orang lain); (3) Dukungan, suatu dukungan kritik maupun caci maki. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Dukungan diperlihatkan dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, spontan bukan strategi dan provisional bukan sangat yakin; (4) Rasa positif, mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal ada dua cara. Pertama, menyatakan sikap positif, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif; (5) Kesamaan, ada dua jenis kesamaan yaitu kesamaan dalam bidang pengalaman (nilai, sikap, perilaku, pengalaman) dan kesamaan dalam hal mengirim dan menerima pesan.

Menurut (Ludlow dan Paton, 1996) faktor yang menghambat komunikasi yaitu : (1) Pengaruh perbedaan status (*status effects*), dapat terjadi apabila salah seorang memiliki status yang lebih tinggi

dalam jenjang hirarki dibandingkan dengan yang lain; (2) Permasalahan semantic (*semantic problems*), terjadi ketika orang menggunakan kata yang sama dengan cara yang berbeda, atau kata yang berbeda dengan cara yang sama; (3) Penyimpangan persepsi (*perceptual distortions*), dapat disebabkan oleh konsep atau pengenalan diri yang buruk, atau pemahaman yang buruk terhadap orang lain; (4) Perbedaan budaya (*cultural differences*), mempengaruhi komunikasi di antara orang-orang dari departemen-departemen yang berbeda dalam organisasi atau dapat juga terjadi antara orang-orang dengan pengalaman lingkungan sosial dan keagamaan yang berbeda; (5) Gangguan yang bersifat fisik (*physical distractions*), seringkali sangat mengganggu: ruangan dengan sistem kedap yang kurang memadai sehingga suara kendaraan yang lalu lalang di luar terdengar jelas, begitu pula suara mesin ketik di ruangan lain, sistem penerangan yang buruk; gerak tubuh yang tanpa sadar sering dilakukan, memainkan alat tulis di tangan; (6) Pilihan saluran komunikasi yang buruk (*poor choice of communication channels*). Jika pemberi pesan mengharapkan tanggapan langsung dari penerima, pemberi pesan tersebut tidak perlu menulis sebuah laporan pembahasan yang panjang. Pemberi pesan tinggal mengangkat telepon atau pergi ke ruangnya dan katakan apa yang harus dilakukannya, yang perlu diingat adalah “sebuah gambar sama dengan seribu kata-kata”, dan dalam era grafis komputer sekarang informasi dengan cara ini dapat dihasilkan lebih cepat; (7) Tak ada umpan balik (*no feedback*). Meskipun komunikasi satu arah lebih cepat, hasil komunikasi dua arah akan lebih tepat. Dalam situasi rumit, komunikasi dua arah dapat menolong pengirim maupun penerima untuk



mengukur tingkat pemahaman dan juga memperbaiki komitmen dalam saling memahami. Komunikasi dua arah memungkinkan untuk menyingkapkan kesalahpahaman diantara pengirim dan penerima pesan dan memperbaikinya, sehingga membawa kepada mutu penerimaan dan penyambutan yang lebih baik.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini diadakan di PT S.H. Indonesia. Subjek penelitian ini adalah karyawan bagian *Quality Control* PT S.H. Indonesia. Jumlah karyawan dalam divisi *Quality Control* ada 40 karyawan, tetapi ada delapan karyawan yang sedang berada di luar kota karena mendapatkan tugas dari perusahaan maka peneliti hanya mendapatkan subjek sebanyak 32 karyawan. Berdasarkan data yang diberikan responden mengenai jenis kelamin diketahui bahwa karyawan yang berjenis kelamin pria sebanyak 22 orang, sedangkan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 10 orang. Berdasarkan data yang diberikan responden mengenai usia diketahui bahwa karyawan yang berusia 20-25 tahun ada sebanyak 12 orang, karyawan yang berusia 26-30 tahun ada sebanyak 9 orang dan karyawan yang berusia diatas 30 tahun ada sebanyak 11 orang. Berdasarkan data yang diberikan responden mengenai pendidikan formal diketahui bahwa karyawan yang berpendidikan STM sebanyak 15 orang, karyawan yang berpendidikan SMA sebanyak 10 orang, karyawan yang berpendidikan diploma sebanyak 1 orang, dan karyawan yang berpendidikan S1 sebanyak 6 orang. Berdasarkan data yang diberikan responden mengenai lama bekerja di perusahaan diketahui bahwa karyawan yang bekerja antara 1-5 tahun ada sebanyak 7 orang, karyawan yang bekerja

antara 5-10 tahun ada sebanyak 11 orang, dan karyawan yang bekerja lebih dari 10 tahun ada sebanyak 14 orang.

Variabel penelitian ini adalah komunikasi interpersonal karyawan divisi *Quality Control* PT S.H. Indonesia. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah skala penilaian dan melakukan wawancara kepada lima karyawan divisi *Quality Control* PT S.H. Indonesia. Teknik analisis data menggunakan teknik persentase. Pada instrumen skala penilaian komunikasi interpersonal memiliki 80 pernyataan, terdapat 9 pernyataan yang tidak valid dan terdapat 71 pernyataan yang valid dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,974.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Komunikasi interpersonal

Berdasarkan tabel 1 klasifikasi tingkat komunikasi interpersonal diketahui bahwa ada 17 karyawan (53%) yang termasuk dalam klasifikasi tinggi, 15 karyawan (47%) yang termasuk dalam klasifikasi sedang dan 0 karyawan (0%) yang termasuk dalam klasifikasi rendah. Hal yang dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki komunikasi interpersonal yang baik karena berdasarkan klasifikasi terdapat 17 karyawan yang memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi.

Berdasarkan tabel 2 distribusi skor rata-rata tiap komponen komunikasi interpersonal, komponen empati memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 124,21 dan skor rata-rata yang terendah terdapat pada komponen dukungan yaitu 111,21.

#### Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat lima komponen yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesamaan. Pada komponen keterbukaan,

indikator yang menunjukkan rata-rata tertinggi ialah keinginan untuk membuka diri dalam berkomunikasi. Menurut Subroto (2005) keterbukaan adalah iklim organisasi yang mendukung tumbuhnya sikap saling percaya. Berdasarkan hasil wawancara terlihat bahwa para karyawan mampu menunjukkan keterbukaan kepada sesama dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh sesamanya.

Pada komponen empati, indikator yang menunjukkan rata-rata tertinggi ialah penerimaan terhadap orang lain. Seperti yang dikatakan oleh Sumartono (2004) empati merupakan akselerasi dari sikap proaktif kita terhadap orang yang kita tuju. Berempati berarti kita berusaha melakukan adaptasi dengan orang lain. Kita berusaha mempelajari orang yang ingin kita tuju agar terwujud keselarasan, keserasian, dan keharmonisan hubungan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukan bahwa para karyawan mau menerima orang lain disekitarnya dengan cara mau membantu karyawan lain yang sedang menghadapi masalah dan membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami.

Pada komponen kesamaan, indikator yang menunjukan rata-rata tertinggi ialah kesamaan dalam hal pengalaman. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan para karyawan bahwa kesamaan dalam hal pengalaman sangat menguntungkan karena dengan adanya kesamaan dalam hal pengalaman maka dapat mempermudah karyawan dalam berkomunikasi dengan sesama. Kesamaan membuat karyawan menjadi nyaman dan terbuka dengan sesama yang akhirnya dapat menimbulkan kedekatan dalam bekerja, sehingga antar sesama karyawan dapat saling membantu menyelesaikan suatu pekerjaan yang sedang dijalaninya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan klasifikasi tingkat komunikasi interpersonal pada komponen keterbukaan diketahui bahwa indikator pemberian tanggapan secara spontan dan umpan balik merupakan indikator tertinggi dan indikator terendah adalah indikator keinginan untuk membuka diri dalam berkomunikasi. Pada komponen empati diketahui bahwa indikator penerimaan terhadap orang lain merupakan indikator tertinggi dan indikator terendah adalah indikator kepekaan terhadap perasaan yang lain. Pada komponen dukungan diketahui bahwa indikator pemberian kritik oleh atasan dan rekan kerja merupakan indikator tertinggi dan indikator terendah adalah indikator penghargaan yang diberikan atasan. Pada komponen rasa positif diketahui bahwa indikator perasaan positif terhadap orang lain merupakan indikator tertinggi dan indikator terendah adalah indikator pemberian balasan positif dari situasi positif. Pada komponen kesamaan diketahui bahwa indikator kesamaan dalam hal pengalaman merupakan indikator tertinggi dan indikator terendah adalah indikator kesamaan dalam hal mengirim dan menerima pesan. Komponen yang memiliki skor rata-rata terendah adalah komponen dukungan.

Berdasarkan hasil analisa komunikasi interpersonal, diketahui bahwa komponen dalam komunikasi interpersonal yang memiliki skor rata-rata tertinggi adalah komponen empati. Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan diketahui bahwa komunikasi interpersonal karyawan divisi *Quality Control* PT S.H. Indonesia terdapat pada klasifikasi tinggi.



## Saran

Kepada *Manager Quality Control* diharapkan dapat mengaplikasikan komunikasi interpersonal kepada para karyawan divisi *Quality Control* PT S.H. Indonesia. *Manager Quality Control* sebaiknya dapat lebih terbuka, memberikan dukungan kepada karyawan dapat berupa *reward*, motivasi, dan lain-lain agar semua karyawan memiliki semangat dan dapat bekerja lebih baik lagi, memberikan empati yang sewajarnya, berpikir positif kepada semua karyawan dan meningkatkan lagi kesamaan antar semua karyawan agar tercipta kenyamanan dalam bekerja. Kegiatan yang dapat dilakukan juga untuk meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan yaitu mengadakan family gathering dan rekreasi untuk karyawan divisi *Quality Control* agar meningkatkan kedekatan.

Kepada Mahasiswa Bimbingan dan Konseling diharapkan dapat memberikan sumbangan saran, masukan dan juga informasi bagi para mahasiswa yang ingin membuat penelitian lanjutan mengenai komunikasi interpersonal dan dapat dikaji lebih dalam lagi dan kemudian dapat dikembangkan menjadi penelitian yang lebih lengkap dan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budhiman, H.C. (2009). *Komunikasi bisnis efektif*. Jakarta: PT Pustaka Mandiri.
- Devito, J. A. (2009). *Human communication*. Boston: Pearson Education.
- Djarmiko, B. H. M. (2011). *Teknik jitu menguasai komunikasi bisnis*. Bandung: STEMBI.
- Effendy, O. U. (1984). *Ilmu komunikasi: teori dan praktek*. Bandung: Remadja Karya.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi interpersonal dan intrapersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Komala, L. (2009). *Ilmu komunikasi*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Ludlow., Panton. (1996). *Komunikasi efektif*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Lunandi, A. G. (1987). *Komunikasi mengenai: meningkatkan efektifitas komunikasi antar pribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Pareek, U. (1984). *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Purwanto, D. (1996). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_ (2006). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_ (2011). *Komunikasi bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Puspasari, A. (2007). *Mengukur konsep diri anak: Cara praktis mengukur dan mengembangkan konsep diri anak*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Rangkuti, F. (2009). *Mengukur efektivitas program promosi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ristica, O. D., Megasari, K., Husanah, E., Megasari, M. (2015). *Cara mudah menjadi bidan yang komunikatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Santoso, E., Setiansah, M. (2010). *Teorikomunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Subroto, B. (2005). *Pemaparankisahklasik yang inspiratif*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudarnoto, L.F.N., Pedhu, Y., Mamahit, C.H., Prasetyo, D.T. (2011). *Panduan penulisan skripsi*. Jakarta: FKIP Universitas Katolik

Indonesia Atma Jaya.

Sudarnoto, L. F. N. (2009). *Diktat kuliah metodologi penelitian*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

\_\_\_\_\_. (2009). *Diktat kuliah statistika pendidikan*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Sugiyono. (2003). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Suharsono. (2012). *Pengetahuan dasar organisasi*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Sukardi. (2003). *Metodologi penelitian pendidikan: kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sumartono. (2004). *Komunikasi kasih sayang*. Jakarta: PT Gramedia.

Supratiknya, A. (1995). *Komunikasi antar pribadi*. Yogyakarta: Kanisius.

Surya, J. (2005). *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan motivasi kerja karyawan di PT Daya Guna Engineering*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Suryabrata, S. (2008). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Susanto, P. A. S. (1986). *Komunikasi dalam teori dan praktek*. Bandung: Binacipta.

Tina, V. O. (2005). *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan konsep dirinya*. Skripsi Sarjana, tidak diterbitkan. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.

Wahdi, M. (2011). *Keterampilan dan strategi komunikasi bisnis dengan pendekatan praktis*. Jakarta: CAPS.

Wursanto. (1987). *Etika komunikasi kantor*. Yogyakarta: Kanisius.

**Lampiran**

Tabel 1 Klasifikasi tingkat komunikasi interpersonal

Klasifikasi	Interval	frekuensi	presentase
Tinggi	261-355	17	53
Sedang	166-260	15	47
Rendah	71-165	0	0
Total		32	100

Tabel 2 Distribusi skor rata-rata tiap komponen komunikasi interpersonal

Komponen	Indikator	Jumlah item	Total skor pernyataan	Rata-rata pernyataan
Keterbukaan	a. Keinginan untuk membuka diri dalam berkomunikasi	7	790	112,85
	b. Pemberian tanggapan secara spontan dan umpan balik	6	678	113
Total skor komponen		13	1468	112,92
Empati	a. Penerimaan terhadap orang lain	7	875	125
	b. Kepekaan terhadap perasaan yang lain	7	864	123,43
Total skor komponen		14	1739	124,21
Dukungan	a. Pemberian kritik oleh atasan dan rekan kerja	7	784	112
	b. Penghargaan yang diberikan atasan	7	773	110,43
Total skor komponen		14	1557	111,21
Rasa positif	a. Pemberian balasan positif dari situasi positif	7	782	111,71
	b. Perasaan positif terhadap orang lain	7	809	115,57
Total skor komponen		14	1591	113,64
Kesamaan	a. Kesamaan dalam hal pengalaman	8	910	113,75
	b. Kesamaan dalam hal mengirim dan menerima pesan	8	902	112,75
Total skor komponen		16	1812	113,25
Total seluruh skor komponen		71	8167	115,03